

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN PASPOR SECARA *ONLINE* DI KANTOR
IMIGRASI KELAS II TEMPAT PEMERIKSAAN
IMIGRASI (TPI) SAMBAS**

Oleh:

Saparudin^{1*}

NIM :

E1011161160

Azrita Mardhalena^{2*}, Martinus^{2*}

*Email: Saparudin@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor penghambat efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan pembuatan paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas. Penulisan Skripsi ini didasarkan atas permasalahan belum efektifnya kerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat dalam mengurus paspor. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif, dengan pendekatan eksploratif. Penelitian ini menggunakan teori faktor yang memengaruhi efektivitas kerja pegawai oleh Richard M. Steers 1985:8 (dalam Khaerul Umam 2012:350) yang terdiri dari 1) Karakteristik Organisasi. Dalam penempatan pegawai sudah sesuai dengan kualifikasi pendidikan. Adapun yang menjadi penghambat kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yaitu server pengaplikasian data masih sering terjadi *error*; 2) Karakteristik Lingkungan. Banyaknya broker yang mengatasnamakan pegawai membuat pegawai kebingungan. Selain itu, peralatan penunjang kerja yang masih minim juga menjadi penghambat kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan; 3) Karakteristik Pekerja. Hubungan kerja sesama pegawai sudah terjalin sangat baik. Akan tetapi masih ada pegawai yang tidak menjaga kode etik dan perilaku saat melaksanakan pekerjaan; 4) Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen. Peranan KAKANIM sebagai pemimpin sudah sangat cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pengawasan yang dilakukan kakanim kepada bawahannya. Selain itu, Kakanim sambas juga memiliki jiwa kepemimpinan yang mampu memotivasi pegawai. Adapun saran yang direkomendasikan dalam penelitian ini yaitu meningkatkan pengawasan langsung maupun tidak langsung dan meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Kerja Pegawai, Pelayanan Paspor, Kantor Imigrasi.

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN PASPOR SECARA ONLINE DI KANTOR
IMIGRASI KELAS II TEMPAT PEMERIKSAAN
IMIGRASI (TPI) SAMBAS**

Oleh:

Saparudin^{1*}

NIM :

E1011161160

Azrita Mardhalena^{2*}, Martinus^{2*}

*Email: Saparudin@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

The writing of this research aims to find out the inhibiting factors of the effectiveness of employee work in the service of making passport online in Immigration Office Class II TPI Sambas. This research is based on the problem of the ineffectiveness of employee work in providing public services to the public in making passport. the method used in this research is qualitative with exploratory approach. This research uses factor theory that effect the effectiveness of employee work by Richard M. Steers 1985:8 (in Khaerul Umam 2012:350) consisting of 1) Organizational Characteristics, 2) Environmental Characteristics, 3) Worker Characteristics, 4) Characteristics of Wisdom and Management Practices. Research results indicates that the employee work at Immigration Office Class II TPI Sambas Is still ineffective due to the lack of employee socialization to the public regarding making passports online. in addition, server that are often interrupted also become obstacles to the work of employees and brokers on behalf of employees. Organizational Characteristics include the structure and placement of employees. Environmental Characteristics include Coordination, code of ethics and employee behavior. The Characteristics Of Management Wisdom and Practice include the role of KAKANIM as a Leader controlling employees in doing work and increasing a sense of family in the organizational environment. It is recommended that direct and indirect supervision and socialization activities to the community should be improved.

Kata Kunci: Effectiveness, Employee Work, The Service Passports, Immigration Office.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan juga beberapa informasi lain mengenai identitas pemiliknya. Paspor harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara dan Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan. Di Indonesia paspor diterbitkan oleh Ditjen Imigrasi Kemenkum HAM. Ditjen Imigrasi menertibkan dua jenis paspor yaitu Paspor Biasa dan Paspor Biasa Elektronik (*e-paspor*) atau yang biasa disebut dengan paspor online. Persyaratan pembuatan paspor berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang paspor biasa elektronik, yaitu:

I. WNI Berdomisili di Indonesia

Bagi warga Negara Indonesia yang berdomisili di Indonesia, dapat mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan terdiri atas:

- a. KTP yang asih berlaku
- b. Kartu Keluarga
- c. Akta Kelahiran atau Ijazah
- d. Surat pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing

II. Anak WNI Berdomisili di Indonesia

- a. KTP ibu dan ayah
- b. KK
- c. Akta dan Ijazah Surat penetapan ganti nama
- d. Paspor lama bagi yang punya.

Sistem pelayanan secara *online* dipercaya dapat menjadi salah satu jawaban terhadap instansi yang bergerak dalam bidang melayani masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian

utama dari organisasi publik. Dengan adanya sistem pelayanan seperti ini, masyarakat yang membutuhkan paspor RI untuk ke luar negeri tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Imigrasi untuk melakukan pra permohonan, mereka bisa mengakses melalui jaringan internet, dan hanya tinggal datang dua kali saja yaitu pada hari pertama untuk melakukan pengecekan keaslian dokumen, proses foto dan wawancara tanpa harus mengantri terlebih dahulu, karena jadwal kedatangan ke kantor imigrasi sudah ditentukan oleh pemohon di *website* resmi kantor imigrasi atau aplikasi Layanan Paspor Online pada saat melakukan pra permohonan. Sehingga lebih menghemat waktu dalam pengurusannya. Akan tetapi, tidak jarang ditemukan berbagai macam kendala yang mengakibatkan pelayanan dalam pembuatan paspor tersebut masih belum efektif, seperti terhambatnya pelayanan pembuatan paspor yang disebabkan oleh beberapa hal yang penulis temukan dilapangan seperti aplikasi pendaftaran online yang sering penuh, sulitnya masyarakat dalam melakukan pendaftaran online, dan lain sebagainya.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka permasalahan yang muncul dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Sambas sebagai berikut:

1. Kuota antrian online melalui aplikasi layanan online sering penuh.
2. Sistem pengaplikasian data terkadang terjadi error.
3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pembuatan paspor.
4. Ketidaktelitian pegawai dalam penginputan data pemohon.

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dan agar penelitian ini dapat dilaksanakan secara lebih mendalam serta ruang lingkup pembahasannya tidak terlalu luas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini yakni pada Faktor Penghambat Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Sambas.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Mengapa Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Secara *Onlinedi* Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Sambas belum Efektif?”

5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mencari faktor-faktor penghambat Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Papsor Secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Sambas sehingga belum optimal.

6. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini ada dua manfaat yang dapat diperoleh, manfaat yang pertama adalah manfaat teoritis, manfaat ini dimaksud sebagai langkah pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan teori, sedangkan manfaat yang kedua adalah manfaat praktis, yaitu pemecahan permasalahan secara nyata. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, dari penelitian ini akan diperoleh informasi empirik berdasarkan pijakan teori yang mendukung terhadap efektivitas kerja pegawai.

b. Manfaat Praktis

Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi Kantor Imigrasi dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai dan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur(mengelola). Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Hasibuan dalam Lukman (2000:2), Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan. Efektif berarti tujuan dapat dicapai sesuai dengan rencana yang ada, dan

efisien berarti dilaksanakan dengan benar dan terorganisir yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen memegang peranan penting dalam sebuah organisasi termasuk dalam hal pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Efektivitas berkaitan dengan seberapa jauh sasaran telah tercapai, dan efisien menunjukkan bagaimana mencapainya, yakni perbandingan biaya, usaha, dan pengorbanan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai.

2. Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja merupakan salah satu tujuan dari setiap pelaksanaan pekerjaan. Efektivitas kerja adalah sebagai salah satu kemampuan/keadaan berhasilnya suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan kegunaan yang diharapkan. Menurut Sondang P. Siagian mengungkapkan bahwa “Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya”. Artinya penggunaan waktu yang tepat dalam

menyelesaikan pekerjaan, bukan penggunaan biaya yang diperlukan. Demikian untuk mencapai efektivitas kerja perlu adanya penggunaan waktu yang sebaik-baiknya.

3. Faktor Penghambat Efektivitas Kerja

Richard M. Steers (1995:86) dalam bukunya Khaerul Umam (2012:351) mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, atau dapat dikatakan bahwa struktur organisasi menggambarkan bagaimana tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal.

Sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran. Dengan teknologi yang tepat akan menunjang kelancaran organisasi didalam mencapai sasaran.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern, yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan interen, yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi. Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektivitas, Keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variable kunci yaitu tingkat

keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan presepsi atas keadaan lingkungan, tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.

3. Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada didalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya stuktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunannya.

4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya lingkungan, maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit. Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal didalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

C. METODE PENELITIAN

Bentuk yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Eksploratif dengan pendekatan Kualitatif. Arikunto (2006:7) mengatakan penelitian Eksploratif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggali secara luas tentang sebab-sebab atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu. Metode penelitian Eksploratif adalah penelitian yang bertujuan untuk memetakan suatu objek secara relative mendalam atau dengan kata lain penelitian eksploratif adalah penelitian

yang dilakukan untuk mencari sebab atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya suatu objek penelitian.

Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Moleong (2006:18) jenis penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai suatu keadaan, gejala atau objek tertentu pada saat penelitian dilakukan berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya. Sugiyono (2017:9) mendefinisikan metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Teknik pengumpulan data lebih banyak pada wawancara mendalam dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data yaitu meragkum, memilih hal-hal yang pokok. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian in yaitu menggunakan triangulasi sumber.

D. HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas merupakan salah satu Instansi pemerintah yang berlokasi di Daerah Perbatasan dan memegang peranan yang cukup besar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Keberadaan Kantor Imigrasi Sambas yang berada di daerah perbatasan dengan negara lain menjadikan Kantor Imigrasi Sambas sebagai serambi depan negara.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman Dan HAM RI Nomor: M.02-Pr.07.04 Tahun 2004 Tanggal 09 Maret 2004, maka pegawai wajib melaksanakan urusan keimigrasian serta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan Publik serta urusan

Keimigrasian merupakan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) daripada Kantor Imigrasi. Dalam mewujudkan terlaksananya tupoksi Kantor Imigrasi yaitu penyelenggaraan Urusan Keimigrasian serta Pelayanan Publik, terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan menjadi panduan bagi para pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan melalui wawancara dan observasi secara langsung dengan ketiga informan yaitu Kepala Urusan (KAUR) Kepegawaian Kantor Imigrasi Sambas, Staf Locket Pelayanan Kantor Imigrasi Sambas dan Lima Orang Masyarakat yang mendapatkan pelayanan Pembuatan Paspor (diantaranya 3 orang yang sedang mendapat pelayanan dan 2 orang yang pernah mendapat pelayanan). Secara garis besar dalam wawancara serta observasi yang penulis lakukan telah membahas mengenai hal-hal yang mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai. Beberapa indikator yang penulis gunakan berdasarkan teori Richard M. Steers tentang pengaruh efektivitas kerja pegawai dimulai dari

karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan karakteristik kebijaksanaan dan praktek manajemen serta pemimpin yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai.

Melalui wawancara dengan beberapa informan dalam wawancara, menjelaskan bahwa salah satu hal percakapan dari beberapa informan dalam wawancara, menjelaskan bahwa salah satu hal yang menjadi kendala dan berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai yaitu masih adanya Broker yang mengatasnamakan pegawai dan banyaknya berita Hoax yang beredar di Sosial Media tentang Kantor Imigrasi Sambas. Selain itu juga, yang menjadi kendala pegawai dalam penyelesaian pembuatan paspor yang tidak tepat waktu yaitu jaringan di sekitar kantor yang kurang baik serta server pengaplikasian data kadang terjadi *error*. Hal tersebut yang kemudian membuat pegawai merasa kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan. Selain itu, masyarakat yang belum memahami SOP pelayanan dalam pembuatan paspor secara online membuat pegawai harus menjelaskan langkah-langkah

dalam pembuatan paspor secara *online* sehingga dapat mengganggu konsentrasi pegawai serta jam pelayanan pegawai terhambat. Bencana Nasional juga menjadi pengaruh efektivitas kerja pegawai, sehingga tidak tercapainya target paspor yang telah ditetapkan. Intervensi dari pihak luar juga menjadi faktor penghambat efektivitas kerja pegawai, seperti adanya campurtangan oleh pihak DPRD atau lembaga lainnya yang ada di Kabupaten Sambas. SDM, sarana, prasarana dan teknologi juga menjadi faktor penghambat efektivitas pegawai dalam pelayanan pembuatan paspor. Sarana dan prasarana yang masih kurang di Kantor Imigrasi Sambas juga dapat menghambat kerja pegawai dalam penyelesaian pembuatan paspor.

2. Pembahasan

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, hingga pada tujuan penelitian, maka penelitian ini akan ditujukan pada Faktor-faktor yang mempengaruhi Kerja Pegawai dalam mencapai Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor. Dalam menganalisis Efektivitas Kerja

Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor secara *Onlinedi* Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas, peneliti menggunakan teori Richard M. Steers tentang Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai sebagai berikut:

a. Karakteristik Organisasi

Richard M. Steers mengemukakan bahwa karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur organisasi meliputi proses/cara organisasi menyusun SDM untuk menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud dengan teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran. Untuk mencapai tujuan suatu organisasi, maka sebaiknya sebuah organisasi harus mampu menempatkan SDM yang dimiliki pada bidang yang tepat. Dalam hal ini, pentingnya untuk mengetahui potensi yang dimiliki oleh SDM apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang diperlukan dalam menempati sebuah bidang pekerjaan.

Pada dasarnya apabila sebuah organisasi mampu menempatkan pegawai pada sebuah bidang yang

memang sesuai dengan potensi atau kemampuan yang dimiliki, maka penyelesaian pekerjaan dan tujuan yang telah ditetapkan organisasi akan lebih mudah dicapai.

b. Karakteristik Lingkungan

Richard M. Steers menyatakan bahwa lingkungan terdiri dari dua sisi, yaitu: lingkungan luar organisasi dan dalam organisasi. Keberhasilan hubungan organisasi dengan lingkungan sangat tergantung kepada tiga hal yaitu keterdugaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan dan tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan. Dalam sebuah penyelenggaraan pemerintah terlebih instansi yang memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat, tentunya akan ada beberapa perubahan lingkungan dalam masyarakat yang dapat berpengaruh bagi instansi. Banyaknya jumlah penduduk dengan adat dan kebudayaannya bahkan tuntutan yang berbeda-beda tentunya menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi sebuah instansi dalam menangannya.

c. Karakteristik Pekerja

Richard M. Steers menyatakan bahwa faktor Sumber daya Manusia (SDM) / pekerja merupakan faktor yang paling mempengaruhi atau yang paling berpengaruh di dalam pencapaian tujuan organisasi. Dalam hal ini terdapat perbedaan peran individual antara pekerja dalam hubungannya dengan efektivitas. Adanya perbedaan pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda berpengaruh nyata terhadap efektivitas, yaitu rasa ketertarikan terhadap organisasi dan prestasi kerja individual.

d. Karakteristik Kebijaksanaan dan Praktek Manajemen

Richard M. Steers menekankan pada peran para manajer/pemimpin dalam memainkan peranan sentral dalam keberhasilan suatu perusahaan/organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditujukan kearah sasaran. Pemimpin memegang peranan penting dalam mengarahkan dan menggerakkan anggota organisasi menuju sebuah yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Pemimpin yang

memiliki jiwa kepemimpinan akan mampu untuk memotivasi dan mengajak anggotanya dalam melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan penelitian di lapangan penulis mengamati KAKANIM yang menjadi kepala kantor di Kantor Imigrasi Kelas IITPI Sambas saat ini sudah cukup memiliki jiwa kepemimpinan. Keberadaannya yang diketahui sering memantau pekerjaan di kantor sehingga membuat beliau sering berinteraksi dengan pegawai di kantor.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bagian pembahasan, ada beberapa hal yang dapat penulis simpulkan dari Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Sambas. Belum Efektifnya kerja pegawai di Kantor Imigrasi Sambas disebabkan oleh beberapa Faktor, berdasarkan teori yang penulis gunakan yaitu Karakteristik Organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, dan karakteristik

kebijaksanaan dan praktek manajemen. Adapun simpulan tersebut yaitu sebagai berikut:

A. Karakteristik Organisasi

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas merupakan sebuah instansi pemerintah yang berkarakteristik sebagai organisasi publik. Salah satu karakteristik organisasi publik yaitu tidak mencari keuntungan karena merupakan organisasi non profit. Dalam penempatan pegawai di kantor imigrasi kelas II TPI Sambas sudah sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang dimiliki oleh pegawai, meskipun masih ada pegawai yang tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan pegawai tersebut maka akan diberikan pelatihan agar memudahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Selain dari kualifikasi pegawai, yang menjadi faktor penghambat pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yaitu Server Pengaplikasian Data yang sering *Error* atau gangguan. Berkas permohonan yang tidak sinkron antara identitas ktp dengan kk juga sering terjadi. Hal ini bisa menghambat kerja pegawai karena hal seperti ini sangat sensitif jika di input ke dalam sistem. Hal

tersebut menyebabkan tidak efektifnya kerja pegawai sehingga menambah beban kerja pegawai.

B. Karakteristik Lingkungan

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik bagi masyarakat dan berdiri di pusat kota kabupaten sambas tentunya dapat memperoleh pengaruh baik itu dari luar maupun dari dalam instansi. Akan tetapi meskipun dikelilingi oleh masyarakat dengan perbedaan adat dan kebudayaan serta banyaknya permintaan yang datang dari masyarakat bahkan dari instansi lain yang mengatasnamakan instansi tempat ia bekerja yang dapat berpengaruh bagi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas. Bukan berarti pegawai mengabaikan permintaan pemohon, tetapi dapat lebih mempertimbangkan dengan sebaik mungkin sebelum melakukan tindakan. Selain itu, pengaruh dari luar instansi yaitu masih banyaknya broker yang berkeliranan dengan mengatasnamakan pegawai sehingga membuat pegawai kebingungan. Pengaruh dari dalam organisasi dapat berupa

peralatan yang menunjang kerja pegawai. Di kantor imigrasi sambas sudah cukup memfasilitasi pegawai dengan tersedianya alat-alat di kantor yang dapat membantu kelancaran pekerjaan pegawai. Dengan demikian tinggal bagaimana pegawai memanfaatkan peralatan yang tersedia dengan sebaik mungkin. Kantor imigrasi sambas juga dapat mengenali dengan baik karakter masyarakat dengan memberikan informasi mengenai syarat dalam membuat paspor yang disampaikan secara langsung atau dari mulut ke mulut. Hal tersebut diakibatkan karakter masyarakat yang diketahui minat baca yang kurang, sehingga penyampaian informasi yang lebih efektif yaitu dengan penyampaian secara langsung dari mulut ke mulut akan lebih tersampaikan ke masyarakat.

C. Karakteristik Pekerja

Dalam sebuah instansi pemerintah seperti Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas tentunya terdiri dari pegawai yang memiliki karakter yang berbeda-beda karena memang memiliki adat dan kebudayaan yang berbeda. Namun, dalam membangun

hubungan kerja di Kantor dengan sesama pegawai sudah terjalin sangat baik. Selain itu, pegawai juga sangat menjaga kode etik dan kode perilaku sebagai pegawai yang dapat dilihat dari patuhnya pegawai terhadap jam kerja.

D. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Disini Kepala Kantor Imigrasi (KAKANIM) memiliki peranan yang besar sebagai pemimpin di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas. Kakanim Sambas sudah sangat cukup baik dalam menjalankan peranannya sebagai pemimpin. Hal ini dapat dilihat dari Kakanim yang sering mengontrol pegawainya dalam melakukan pekerjaan. Selain itu, Kakanim juga mengadakan sarapan pagi bersama untuk menjaga rasa saling menghargai dan meningkatkan rasa kekeluargaan antar pegawai dengan atasannya. Kakanim sambas juga memiliki jiwa kepemimpinan yang mampu memotivasi kerja pegawai.

2. Saran

- a) Sebaiknya Kantor Imigrasi melakukan Sosialisasi tidak hanya

di daerah dekat Sekitaran Kantor Imigrasi saja, melainkan juga melakukan sosialisasi ke daerah-daerah yang jauh dari wilayah sekitar kantor. Melalui sosialisasi tersebut dapat menambah pengetahuan atau wawasan masyarakat mendapatkan informasi secara langsung mengenai paspor, baik syarat dalam pembuatan paspor, alur atau proses pembuatan paspor serta Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan paspor secara *online*. Dengan demikian, masyarakat tidak lagi menggunakan jasa calo' dalam mengurus paspor mereka.

- b) Sebaiknya Pihak Imigrasi meningkatkan pengawasan terhadap pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan melakukan pengawasan tersebut dapat meningkatkan efektivitas Kerja Pegawai dalam melakukan pekerjaan. Selain itu juga, memperketat dan mempertegas mengenai broker dengan melakukan pengawasan secara langsung dan memberikan hukuman kepada

broker yang mengatasnamakan pegawai agar nama baik Kantor Imigrasi Sambas tetap terjaga dengan baik.

- c) Sebaiknya kantor imigrasi sambas mengusulkan untuk meningkatkan kekuatan signal di sekitar kantor agar mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran secara *online*. Selain itu, sebaiknya kantor imigrasi sambas memberikan fasilitas tambahan kepada pemohon dengan menyediakan wifi bebas akses dan terbatas kepada pemohon agar mempermudah masyarakat jika paket data internet pemohon habis.

- d) Sebaiknya Kantor Imigrasi memperbaiki Sistem dan Penguatan Sistem pada Aplikasi pendaftaran *Online* (Layanan Paspor *Online*) yakni dengan satu Akun untuk Satu kali pendaftaran guna mengurangi akun Fiktif tersebut. Seperti halnya dengan menambahkan Identitas Pribadi Pemohon seperti Sidik Jari, Rekam atau *Scan* wajah agar tidak ada pemalsuan akun.

F. REFERENSI

- Adya, Atep. 2004. *Dasar-Dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Bungin, Burhan. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Edisi Kedua*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LANPress.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Moloeng, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya.
- Sedarmayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: BumiAksara.
- Simamora. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiyono, 2017. *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta
- Umam, Khaerul. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Yazid, Afandi. 2009. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Peraturan UU No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014
- UU No. 8 Tahun 2014 Tentang SOP Pelayanan
- Pemerintah Kabupaten Sambas, 2018. *Profil Kabupaten Sambas*. Sambas.
- Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas, 2018. *SOP Pelayanan*. Sambas.
- Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sambas, 2018. *Laporan Tahunan*. Sambas.
- SUMBER SKRIPSI**
- Rangkuti, A.W. 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Secara Online (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan)*. Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara Medan.
- SUMBER INTERNET**
- Dharmawan, Anas. 2015. Pengertian Efektivitas adalah: Kriteria, Aspek, dan Contoh Efektivitas.

Diakses pada tanggal 15
Desember 2017

[https://www.maxmanroe.com/vid/
manajemen/pengertian-
efektivitas.html](https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-efektivitas.html)

[http://feuniversitaswiralodra.blogspot.co
.id/2009/10/pengertian-dan-ruang-
lingkup-manajemen.html](http://feuniversitaswiralodra.blogspot.co.id/2009/10/pengertian-dan-ruang-lingkup-manajemen.html) (
diakses tanggal 25 mei 2018)

[https://sambas.go.id/profile-
daerah/pemerintahan/kondisi-
umum.html](https://sambas.go.id/profile-daerah/pemerintahan/kondisi-umum.html)(diakses tanggal 25
mei 2018)

[http://rocketmanajemen.com/20-
definisi-manajemen-menurut-
para-ahli/](http://rocketmanajemen.com/20-definisi-manajemen-menurut-para-ahli/) (diakses tanggal 25
mei 2018)

Sukmana, Yoga. 2018. “*Layanan
Paspot Terganggu Karena Ada
72.000 Permohonan Fiktif.*”
Kompas.com, 8 Januari 2018.
[https://nasional.kompas.com/read/20
18/01/08/10455831/layanan-paspor-
terganggu-karena-ada-72000-
permohonan-fiktif](https://nasional.kompas.com/read/2018/01/08/10455831/layanan-paspor-terganggu-karena-ada-72000-permohonan-fiktif)

